**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU FORFAIT VIVEOLE ACCES INTERNET HAUT DEBIT PAR SATELLITE DU 23 Septembre 2015**

**ENTRE :**

Le client, ci-après dénommé l'"Usager"

**ET**

VIVEOLE – AUVEA INGENIERIE, société à responsabilité limitée, au capital de 125 000.00 euros, dont le siège social est 15 rue Alfred Sauvy, 31270 Cugnaux, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 450 106 000, numéro TVA FR 24 450 106 000, joignable sur son site Internet : http://www.VIVEOLE.fr , et par téléphone au 0978 233 333 (coût d'un appel local) à partir d'un poste fixe), représentée par son Gérant, ci-après dénommée "VIVEOLE"

**PREAMBULE**

Le Contrat comprend les présentes Conditions Générales de Vente, le Formulaire d'inscription, la Brochure Tarifaire, ainsi que ses annexes, (les "Annexes"), qui en font partie intégrante ; l'ensemble est ci-après dénommé le "Contrat".

VIVEOLE est une marque exploitée par la société Auvea-Ingénierie. Depuis sa création en 2003 la société travaille à l'ingénierie et l'installation de réseaux s'appuyant sur des solutions satellites. Installée à Toulouse, elle participe à la définition d'architectures de télécommunications pour répondre à la problématique de la fracture numérique avec ses principaux clients que sont les collectivités, les opérateurs et le Centre National d'Etudes Spatiales (CNES).

VIVEOLE offre un accès Internet Haut Débit par satellite bidirectionnel. Vous recevez et émettez les données via un satellite de la compagnie SES. Le service s'appuie sur la plateforme ASTRA2CONNECT de la société SES BROADBAND SERVICES. SES est le premier opérateur satellitaire en Europe. Il distribue notamment les programmes de CanalSatellite en France.

**ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

Accès à Internet : service permettant aux Usagers d'accéder au réseau Internet et à ses différents services (courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau).

SBBS : désigne la société SES BROADBAND SERVICES qui intervient en tant qu'opérateur satellitaire permettant un accès à Internet Haut Débit par le service ASTRA2CONNECT

Console de gestion de compte : désigne l'espace de gestion en ligne accessible par l'Usager via une rubrique dédiée sur le Site Internet de VIVEOLE à l'adresse suivante http://www.VIVEOLE.net , après authentification, et depuis lequel l'Usager a notamment la possibilité de gérer les Services, consulter ses factures, etc...

Kit de connexion : une antenne parabolique de 76 cm (élément passif), un câble double de 30 mètres (élément passif) et un boitier électronique de pointage facile (« EASY CONNECT ») et/ou une oreillette (élément actif), , un câble Ethernet (élément passif).

CPE : un modem satellite bidirectionnel et son alimentation complète (cable et transformateur) (élément actif),une tête iLNB TX/RX (élément actif), une VBOX

Equipement de l'Usager ou Equipement personnel : désigne l'installation terminale, sous la responsabilité de l'Usager, comprenant un ordinateur équipé d'une carte réseau Ethernet et le pack de connexion (CPE et antenne satellite). L'accès fonctionne sans ligne téléphonique. Il s'agit d'une offre bidirectionnelle (émission et réception) par satellite. L'offre VIVEOLE fonctionne avec tous les systèmes qui permettent d'avoir accès à Internet (Mac OS, Windows 98, Windows XP, Windows Vista, Linux, FreeBSD, …).

Formulaire d'inscription : document téléchargeable depuis le site Internet de VIVEOLE et envoyé à VIVEOLE daté et signé par l'Usager lors de son inscription au Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite.

Frais d'Activation : frais correspondant notamment aux frais d'accès et de mise en service.

Fournisseur du Kit de Connexion : organisme, société, tiers chargé de la vente ou de la mise à disposition du kit de connexion.

Identifiant ou Identifiant de connexion : désigne les codes d'accès (login et mot de passe) confidentiels et personnels permettant à l'Usager de s'authentifier et de se connecter aux Services VIVEOLE Haut Débit.

Internet : réseau mondial d'échange de données constitué de serveurs reliés entre eux par le biais de réseaux de télécommunications, accessible à tout utilisateur pourvu du matériel informatique nécessaire.

Services : désigne l'ensemble des services fournis par VIVEOLE à l'Usager, qui comprend le Service d'accès Internet, dans les conditions définies au présent Contrat.

Site ou Site Internet de VIVEOLE : site web disponible à l'adresse http://www.VIVEOLE.fr donnant accès notamment à la Console de gestion de compte.

Usager : désigne toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, ou personne morale, ayant souscrit au Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite, ayant reçu un courrier électronique émanant de VIVEOLE contenant ses Identifiants pour accéder aux Services.

**ARTICLE 2 - OBJET**

Le Contrat a pour objet de définir les modalités de fourniture des Services du "Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite", proposés par VIVEOLE à l'Usager. Toute utilisation des Services est subordonnée au respect du Contrat par l'Usager.

**ARTICLE 3 - SERVICES FOURNIS PAR VIVEOLE**

Le "Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite " permet à l'Usager, pour un montant total mensuel défini dans la Brochure Tarifaire et choisi dans le formulaire d'inscription, d'accéder à Internet à un débit non garanti, via le satellite SES. Les débits mentionnés dans les forfaits Internet sont des débits crêtes non garantis.

## ARTICLE 4 - ACCES A INTERNET

### 4.1 Périodes forfaits illimités

Les prestations d'accès à internet ci-après décrites sont fournies par périodes d'un mois à compter d'un jour J, le même pendant toute la durée de l'abonnement, fixé par VIVEOLE. Chaque mois donc, au jour J du mois, les compteurs de consommation sont remis à zéro.

### 4.2 Forfaits illimités

Pour les forfaits Illimités tels que décrits dans la brochure tarifaire, VIVEOLE accorde à l'Usager la possibilité de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique afin de recevoir et d'envoyer des données à travers Internet. Dans ces cas, la F.U.P. (Fair Use Policy) est appliquée sur les débits mis à disposition. Il s'agit d'un ajustement des débits en fonction des volumes téléchargés. Il n'y a pas de coupure de service, pas de surtaxe, et le téléchargement reste illimité. La FUP est nécessaire pour une bonne répartition de la bande passante satellite et s'ajuste sur un mois, avec une remise à zéro des compteurs de téléchargement à date fixe mensuelle. La FUP est précisée dans la brochure tarifaire pour les offres au volume. La FUP de l'offre illimitée avec une congestion à 1 est :

**Internet 20Mb/s - illimité**

La F.U.P. (Fair Use Policy) est un ajustement des débits en fonction des volumes téléchargés. Il n'y a pas de coupure de service, pas de surtaxe, et le téléchargement est illimité. La FUP est nécessaire pour une bonne répartition de la bande passante satellite et s'ajuste sur un mois, avec une remise à zéro des compteurs de téléchargement à date fixe mensuelle.

| | Volume de données téléchargées depuis votre accès | Evolution débits (Mb/s) |
|---|---|---|
| Quotas de trafic en réception | Jusqu'à 4200Mo | 20 |
| | Entre 4200 et 8400Mo | 5 |
| | Entre 8400Mo et 12500Mo | 2 |
| | Entre 12500Mo et 16700Mo | 0,512 |
| | Au delà de 16700Mo | 0,256 |
| Quotas de trafic en émission | Jusqu'à 800Mo | 2 |
| | Entre 800 et 1600Mo | 0,512 |
| | Entre 1600Mo et 2500Mo | 0,256 |
| | Entre 2500Mo et 3300Mo | 0,128 |
| | Au delà de 3300Mo | 0,064 |

La FUP n'est pas contractuelle et est donnée à titre indicatif, elle varie en fonction de la congestion du satellite et peut être modifiée. A titre d'exemple : avec une congestion à 2, l'ensemble des débits peuvent être divisés par deux, avec une congestion à 0.5, l'ensemble des débits peuvent être multipliés par deux pour le même volume.

### 4.3 Forfaits volume et recharge

Pour les forfaits faisant l'objet d'un volume de données tel que prévu dans la brochure tarifaire et fixés à l'avance entre l'USAGER et VIVEOLE, la durée de connexion expire au moment où le volume de données prévu dans la brochure tarifaire est consommé, ou au plus tard à la fin du mois civil. Aucun report du volume non consommé n'est possible sur le forfait du mois suivant. En cas de rechargement du compte avec un volume de données fixé à l'avance, le volume non consommé en fin de mois civil n'est pas reportable sur le mois suivant.

### 4.4 Utilisation personnelle et non commerciale

L'accès à Internet implique une utilisation personnelle et non commerciale. Dans le cadre de la Charte d'engagements pour le développement de l'offre légale de musique en ligne, le respect de la propriété intellectuelle et la lutte contre la piraterie numérique signée le 28 juillet 2004, il est rappelé que les échanges illicites d'enregistrements et d'œuvres protégées sur les réseaux ainsi que le piratage nuisent à la création artistique. A ce titre, il est recommandé de ne pas enfreindre les lois en vigueur, notamment celles concernant le respect de la propriété intellectuelle et artistique.

## ARTICLE 5 – CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

### 5.1 Obligations de l'Usager

Préalablement à l'inscription au Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite, l'Usager devra s'assurer qu'il dispose des conditions nécessaires définies ci-après.

L'accès aux Services est réservé aux personnes physiques majeures et disposant de la pleine capacité juridique ou aux personnes morales.

L'usage du service VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite requiert l'installation du kit de Connexion. Le Fournisseur du Kit de Connexion assurera la mise à disposition ou la vente de ce Kit. VIVEOLE n'assurant qu'un rôle d'intermédiaire dans l'opération d'achat ou de mise à disposition du Kit de Connexion auprès du fabriquant. VIVEOLE ne pourra être tenu pour responsable de quelque manière que ce soit, pour des litiges en relation avec la fourniture, l'installation, le fonctionnement des appareils constituant le Kit de Connexion.

Pour accéder au Service d'accès Internet, le souscripteur doit :

- disposer d'un ordinateur ayant une configuration compatible Ethernet, ce qui inclut notamment les configurations suivantes : PC Windows (Microsoft Windows XP, Vista ou supérieur) PC Linux version 2.4.10. MAC OS versions 8.5 à 9.2, ainsi que versions X depuis 10.1.

- vérifier ou faire vérifier par l'installateur du Kit de Connexion la compatibilité de sa situation géographique avec les contraintes d'alignement sur le satellite SES situé sur la position orbitale 23,5° EST et/ou 28.2° EST.

- vérifier ou faire vérifier la configuration de son Equipement Personnel. VIVEOLE décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de l'Equipement de l'Usager ou d'incompatibilité de celui-ci avec les Services VIVEOLE Haut Débit et n'apportera aucun support technique si les configurations ci-dessus exposées ne sont pas respectées.

- être à jour de ses obligations financières vis-à-vis de VIVEOLE.

**5.2 Eligibilité**

L'offre d'accès à Internet de VIVEOLE est disponible en toute habitation de France métropolitaine, Corse incluse, à l'exception des cas particuliers suivants :

- lorsqu'un obstacle empêche localement depuis une habitation de bénéficier d'une vue suffisamment dégagée nécessaire à la réception par voie hertzienne des signaux de communications électroniques transmis par VIVEOLE ;
- lorsque la proximité d'une source électromagnétique puissante empêche la réception de signaux de communications électroniques par voie hertzienne ;
- lorsqu'en vertu de l'application particulière de règles d'urbanisme définies localement ou dans le code de l'urbanisme l'installation d'un équipement de réception chez l'habitant est impossible.

Lorsqu'un Usager se trouve dans une situation relevant des trois cas cités précédemment, VIVEOLE remboursera sans délai à l'Usager l'ensemble des sommes perçues, sous réserve du renvoi par l'Usager de son pack de connexion et des éventuels autres matériels acquis auprès de VIVEOLE, ou mis à disposition par VIVEOLE, en bon état et dans son (leurs) emballage(s) d'origine.

VIVEOLE se réserve la possibilité de faire intervenir à ses frais un technicien afin de vérifier que les conditions d'inéligibilité sont réelles. Si l'éligibilité est validée par ce technicien, le coût de l'intervention pourra être répercuté à l'Usager.

**ARTICLE 6 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU FORFAIT VIVEOLE HAUT DEBIT**

**6.1. Formulaire d'inscription**

Pour souscrire au Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite, le souscripteur doit suivre la procédure d'inscription en ligne.

Une fois la procédure de validation en ligne terminée, le souscripteur doit ensuite retourner à VIVEOLE, à l'adresse suivante : AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1 :

- le Formulaire d'inscription daté et signé aux endroits indiqués
- un chèque du montant à régler indiqué sur la fiche d'inscription comprenant l'ensemble des options choisies
- la copie de l'autorisation de prélèvement automatique adressée à son établissement de crédit
- un RIB
- un extrait kbis original de moins de trois mois pour les sociétés
- une photocopie de la dernière facture de votre abonnement auprès d'un fournisseur d'électricité (EDF), de gaz ou d'eau pour les particuliers

### 6.2. Activation des Services

Une fois la procédure d'inscription achevée et le dossier complet reçu et sous réserve du respect par le souscripteur des conditions préalables d'accès aux Services (décrites à l'article 5 du Contrat), VIVEOLE lancera le processus d'activation de l'accès aux Services et enverra à l'Usager une lettre de confirmation par lettre simple et/ou courrier électronique incluant ses Identifiants. L'Usager recevra le Kit de Connexion et le CPE à son adresse de livraison, ou en poste restante.

Dans tous les cas, VIVEOLE met à disposition de l'Usager, sur son Site Internet, à l'adresse http://www.VIVEOLE.net , une console de suivi d'activation lui permettant de connaître l'état de la mise en service de sa souscription.

## ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE L'USAGER

### 7.1. Fourniture d'informations exactes et identification

L'accès aux Services n'est possible qu'après validation par les services de VIVEOLE des coordonnées (nom, prénom, adresse et coordonnées bancaires) déclarées par l'Usager.

Pour toute demande de modification des Services ou des informations le concernant (changement de mode de paiement, modification de l'adresse de l'Usager, de ses coordonnées bancaires…) ou de résiliation, l'Usager devra obligatoirement indiquer à VIVEOLE son nom, prénom, son numéro de Client et ses Identifiants. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par VIVEOLE.

### 7.2. Mise à jour des informations de l'Usager

L'Usager s'engage à mettre à jour ses coordonnées et informations bancaires au fur et à mesure des éventuels changements.

En particulier, en cas de paiement par prélèvement automatique, l'Usager s'engage à mettre à jour ses coordonnées bancaires avant le 20 du mois en cours par courrier comprenant tout justificatif nécessaire (exemple : fournir le nouveau relevé d'identité bancaire (RIB) en cas de changement d'établissement bancaire) et s'engage également à prévenir son nouvel établissement bancaire du prélèvement mensuel qui s'effectuera sur son compte au titre du Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite.

VIVEOLE ne saurait être tenue responsable au cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Usager.

### 7.3. Compatibilité de l'Equipement de L'Usager

En application de la réglementation en vigueur, il est rappelé que l'Usager est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son Equipement personnel, dont le bon état est une condition essentielle du bon fonctionnement des Services. L'Usager est seul responsable du paramétrage de son Equipement personnel pour permettre un accès aux Services. L'Usager reconnaît être informé que ce paramétrage peut être altéré par une mauvaise manipulation de sa part, la proximité d'équipements générant des perturbations électromagnétiques, un changement d'ordinateur, de système d'exploitation ou un reformatage de son disque dur. L'Usager devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

### 7.4. Mise en place et garde du CPE et du Kit de Connexion

L'accès aux Services se fait au moyen d'un CPE mis à disposition par VIVEOLE et d'un Kit de Connexion mis à disposition des Usagers ou vendu par le Fournisseur du Kit de Connexion.

#### 7.4.1. Le Kit de Connexion

##### 7.4.1.1. Mise à disposition du Kit de Connexion

L'Usager n'est pas directement propriétaire du Kit de Connexion.

L'Usager s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et l'utilisation du Kit de Connexion.

L'installation et la configuration du Kit de Connexion seront effectuées sous la responsabilité de l'Usager conformément aux indications présentées dans le Kit de connexion VIVEOLE Haut Débit et le manuel d'utilisation consultable en ligne sur le Site.

La charge des risques de détérioration volontaire ou fortuite, de perte ou de vol du Kit de Connexion est à l'Usager dès sa livraison. Les éventuels vices propres au matériel doivent être déclarés au fabriquant. Le matériel est sous garantie constructeur (Société Newtec ou Gilat) pendant 24 mois.

En cas de détérioration, un montant équivalent à la restauration du Kit de Connexion pourra être prélevé à hauteur du coût de réparation des éléments détériorés (voir brochure tarifaire).

Au terme de l'abonnement, l'Usager devra, à ses frais, renvoyer à VIVEOLE les parties des éléments actifs du Kit de Connexion tel que défini à l'ARTICLE 1 : un boitier électronique de pointage facile (« EASY CONNECT ») et la tête iLNB TX/RX, à l'adresse suivante :

AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1

**7.4.1.2. Vente du Kit de Connexion**

L'usager s'est directement porté acquéreur du Kit auprès du Fournisseur du Kit de Connexion.

Le Kit de Connexion est la propriété pleine et entière de la personne physique ou morale qui en a fait l'acquisition.

**7.4.2. Mise à disposition du CPE**

VIVEOLE est et reste propriétaire de CPE qu'il met gracieusement à la disposition de l'Usager.

L'Usager s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et l'utilisation du CPE.

L'installation et la configuration du CPE seront effectuées sous la responsabilité de l'Usager conformément aux indications présentées par VIVEOLE et le manuel d'utilisation consultable en ligne sur le Site.

La charge des risques de détérioration volontaire ou fortuite, de perte ou de vol du CPE est à l'Usager dès sa livraison. Les éventuels vices propres au matériel doivent être déclarés au fabriquant. Le matériel est sous garantie constructeur (Société Newtec ou Gilat) pendant 24 mois.

En cas de détérioration, un montant équivalent au rachat d'un CPE neuf pourra être prélevé (voir brochure tarifaire).

Au terme de l'abonnement, et quelle que soit la raison du terme, l'Usager devra, à ses frais, renvoyer le CPE à VIVEOLE, à l'adresse suivante :

AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1

**7.5. Respect des obligations financières et consultation de la Console de gestion de compte**

L'Usager s'engage à être à jour de ses obligations financières vis-à-vis de VIVEOLE pendant toute la durée du Contrat.

L'Usager s'engage à consulter régulièrement la Console de gestion de compte pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et informations le concernant ou concernant l'accès aux Services VIVEOLE Haut Débit, et en particulier à consulter tous les mois sa facture émise entre le 1er et le 5 du mois.

**7.6. Respect de la législation en vigueur**

L'Usager s'engage à respecter la législation en vigueur. A ce titre, l'Usager s'engage à respecter les règles suivantes :

- les données circulant sur Internet ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. Tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à la négation des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit ;
- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs ;
- l'Usager, par son comportement et par les informations qu'il diffuse, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :
    - la diffusion de matériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle. Les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'Usager est l'unique responsable de l'utilisation des données

qu'il consulte, stocke et transporte sur Internet. A ce titre, il est rappelé que le piratage nuit à la création artistique;

- la propagation de propos, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;

• les données qui permettent via la création d'un lien hypertexte vers des sites ou des pages de tiers d'enfreindre une disposition ci-dessus ou plus généralement une disposition légale sont interdites ;

• l'Usager est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux, violents ou haineux sont totalement prohibés ;

• il appartient à l'Usager de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur le réseau Internet ;

• l'Usager s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins de piratage, à ne pas télécharger des fichiers illégaux ou échanger des fichiers protégés (par exemple des fichiers musicaux ou vidéos), à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés ou « hacking », à ne pas propager de virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing).

Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, VIVEOLE n'est pas soumis à une obligation générale de surveiller les informations transmises par les Usagers, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Toutefois, en application de la réglementation en vigueur, VIVEOLE peut être amenée à transmettre à l'Usager toute notification ou plainte lui parvenant concernant ses agissements dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les informations nominatives concernant l'Usager sur réquisition des autorités judiciaires.

Les données circulant sur le réseau Internet sont susceptibles d'être détournées : la communication par l'Usager de données confidentielles est faite à ses risques et périls.

**7.7. Utilisation personnelle et non commerciale des Services**

Le droit accordé à l'Usager dans le cadre du Contrat est personnel, incessible et non transférable.

L'Usager s'engage à utiliser les Services à des fins non commerciales et en bon père de famille. L'utilisation ou la mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, et la re-commercialisation des Services sont strictement prohibées.

**ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DE VIVEOLE**

**8.1. Fourniture et livraison du Kit de Connexion et du CPE**

VIVEOLE s'engage à permettre la mise à disposition à l'Usager d'un Kit de Connexion et d'un CPE chez l'USAGER et dans un délai maximum de 30 jours suivant celui où l'Usager a transmis sa commande.

**8.2. Fourniture des Services**

Le service VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite est soumis aux spécifications et contraintes imposées par SBBS.

Le service Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite doit permettre un accès permanent moyen de 99% du temps sur une année entière.

VIVEOLE fera tous les efforts, dans le cadre de sa relation contractuelle avec SBBS pour obtenir la limitation des interruptions et défaillances du service.

Si le service VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite demeurait suspendu durant plus de 14 jours consécutifs, chaque partie retrouverait sa liberté de rompre le présent contrat. Aucune indemnité ne serait due à l'Usager par VIVEOLE.

Le service VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite ne sera pas considéré comme suspendu en cas de défaillance, de défaut d'installation ou d'utilisation du CPE et/ou des appareils composant le Kit de Connexion ou bien en cas de nécessité de réaliser des travaux de mise à jour, de maintenance, de réparation du CPE et/ou des appareils composant le Kit de Connexion.

**8.2.1. Interruption pour réaliser des tests**

Le service VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite peut être interrompu par SBBS, sans qu'aucune responsabilité ou obligation n'en résulte pour VIVEOLE à l'égard de l'Usager, dans les cas suivants :

- Pour réaliser des tests de fonctionnement, des tests de positionnement d'orbite, des opérations de maintenance préventive ou curative, réparation, réglages du satellite ou autres appareillages nécessaires à son fonctionnement ;

- Dans tous les cas de force majeure ;

- Lorsqu'SBBS est requis de procéder à une telle interruption.

VIVEOLE, en collaboration avec SBBS, informera l'Usager de telles interruptions, aussitôt que possible et fera des efforts, dans la limite du raisonnable, pour réduire la durée de l'interruption. VIVEOLE ne peut garantir à l'Usager qu'SBBS ne soit pas contrainte d'interrompre les Services sans information préalable.

**8.2.2. Changement du transpondeur et de la position d'orbite**

Le service VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite peut être modifié par SBBS, sans qu'aucune responsabilité ou obligation n'en résulte pour VIVEOLE à l'égard de l'Usager.

VIVEOLE en collaboration avec SBBS informera l'Usager du changement (i) du satellite transpondeur quatre (4) semaines à l'avance, (ii) de la position orbitale deux (2) mois à l'avance, sauf en cas de nécessité de changement rapide ou immédiat que VIVEOLE fera savoir à l'usager aussi tôt que possible.

Le changement de transpondeur ou d'orbite n'entrainera pas de modification de la facturation du service VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite.

VIVEOLE mettra à disposition de l'Usager sur son site l'ensemble des informations nécessaires et disponibles pour organiser et anticiper les modifications décidées par SBBS.

Si en raison d'un changement d'orbite, la situation géographique de l'Usager l'empêchait de recevoir la connexion Internet, le présent contrat serait résilié sans aucune indemnité.

### 8.3. Obligations de confidentialité - Protection des données à caractère personnel

En application de la législation en vigueur, les informations nominatives concernant l'Usager ne pourront être communiquées que sur réquisition des autorités judiciaires.

Les informations nominatives déclarées par l'Usager sont destinées à VIVEOLE, qui avec l'accord exprès de l'Usager, est autorisée à les conserver en mémoire informatique, à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales de son groupe, voire à des tiers ou à des sous-traitants, pour les besoins de gestion du Contrat de l'Usager et pour faire bénéficier l'Usager d'offres commerciales pour des produits ou services analogues fournis par VIVEOLE. L'Usager dispose à tout moment d'un droit individuel d'opposition via la Console gestion de compte accessible à l'adresse suivante http://www.VIVEOLE.net à la rubrique "données personnelles".

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, l'Usager dispose à tout moment d'un droit individuel d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent en contactant VIVEOLE à l'adresse suivante : AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1.

### 8.4. Obligations d'informations et de conseil

VIVEOLE met différents moyens d'informations et de conseil à la disposition de l'Usager par le biais des FAQ (Foires Aux Questions) disponibles sur le Site, la Fair Use Policy (FUP) est notamment disponible dans la brochure tarifaire à l'adresse http://www.viveole.fr/64-conditions-generales . A ce titre, l'Usager s'engage à consulter ces moyens d'informations préalablement à toute sollicitation du service d'assistance.

## ARTICLE 9 - UTILISATION DES IDENTIFIANTS

### 9.1. Modalités de remise

Les Identifiants sont transmis dans la lettre de confirmation par courrier simple et/ou courrier électronique au nom et à l'adresse déclarés par l'Usager dans son Formulaire d'inscription.

### 9.2. Caractères personnel et confidentiel

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. L'Usager est seul responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants que VIVEOLE lui aura transmis ou que l'Usager aura choisis.

En cas d'oubli des Identifiants, l'Usager peut demander via la Console de gestion de compte à VIVEOLE de les lui transmettre par courrier électronique à l'adresse mentionnée lors de la souscription.

### 9.3. Modification

En cours d'exécution du Contrat, VIVEOLE pourra modifier ou changer tout ou partie des Identifiants, pour des motifs d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité. VIVEOLE informera l'Usager 15 jours au moins avant cette modification par lettre simple et/ou courrier électronique.

## ARTICLE 10 - ASSISTANCE

### 10.1. Assistance téléphonique

VIVEOLE met à la disposition des Usagers un service d'assistance technique (Hotline) téléphonique accessible au 0811 620 306 choix 1 (coût d'un appel local)

VIVEOLE met à la disposition des Usagers un service commercial téléphonique accessible au 0811 620 306 choix 2 (coût d'un appel local)

Les horaires d'ouverture des services sont précisés sur le Site.

Les tarifs du service d'assistance téléphonique sont indiqués sur le site.

### 10.2. Assistance en ligne

Le service d'assistance est également accessible en ligne à l'adresse http://www.VIVEOLE.fr/contacter-viveole. L'accès au service d'assistance en ligne est gratuit, à l'exception des coûts de communication Internet.

**ARTICLE 11 - RESPONSABILITE**

**11.1. Responsabilité de VIVEOLE**

VIVEOLE est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles.

Toutefois, la responsabilité de VIVEOLE ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'Usager, soit aux défaillances techniques du CPE et/ou du Kit de Connexion, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

VIVEOLE ne sera pas tenue responsable des transactions faites via le Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite pour l'acquisition de biens ou services.

En tout état de cause, si l'Usager n'a pas la qualité de consommateur, la responsabilité de VIVEOLE ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

**11.2. Responsabilité de l'Usager**

L'Usager est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles.

L'Usager est responsable de la bonne utilisation des Services et s'engage à garantir VIVEOLE contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, notamment sur le réseau Internet.

L'Usager est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à VIVEOLE par lui-même ou par les personnes dont il est responsable, du fait de l'utilisation du Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite et s'engage à garantir VIVEOLE contre toutes demandes, réclamations ou condamnations dont VIVEOLE pourrait faire l'objet, dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par l'Usager ou les personnes dont il est responsable, des Services du Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite ou en cas de faute de ce dernier.

**11.3. Cas de force majeure ou cas fortuit**

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

**ARTICLE 12 - DUREE DU CONTRAT**

**12.1. Entrée en vigueur**

Le Contrat est formé à compter de l'acceptation de l'offre par l'Usager matérialisée par la confirmation de son inscription par voie postale et/ou par voie électronique.

**12.2. Droit de Rétractation**

En application du Code de la Consommation, l'Usager, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre au Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite, qui peut être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1 en mentionnant le nom, prénom de l'Usager et le numéro de Client.

L'exercice de ce droit de rétractation implique le remboursement, par VIVEOLE, de toutes les sommes dont l'Usager aura été éventuellement prélevé ou débité au titre des Services, sans application des Frais d'Activation. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

**12.3. Durée**

Si l'Usager s'est porté acquéreur du kit de Connexion et l'a réglé en totalité, le Contrat est à durée indéterminée sans engagement minimum.

Si l'Usager s'est porté acquéreur du Kit de Connexion mais a sollicité son paiement échelonné en treize (13) échéances, le contrat a une durée déterminée de douze (12) mois.

Si l'Usager s'est porté acquéreur du Kit de Connexion mais a sollicité son paiement échelonné en vingt cinq (25) échéances, le contrat a une durée déterminé de vingt quatre (24) mois.

Si l'Usager ne s'est pas porté acquéreur du Kit de Connexion mais a sollicité sa mise à disposition, le contrat a une durée déterminé de vingt quatre (24) mois, sauf dispositions particulières mentionnées sur la brochure tarifaire.

Au terme du contrat à durée déterminée, le contrat se renouvelle pour une période similaire à la période initiale. Le contrat renouvelé est soumis aux conditions tarifaires stipulées dans la brochure VIVEOLE à la date de renouvellement.

Le contrat prend fin dans les conditions décrites à l'article 14.

**12.4. OFFRE « Satisfait ou remboursé »**

VIVEOLE donne la possibilité à l'Usager dans la limite des 30 premiers jours de connexion effective (raccordement à Internet effectif) au service VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite, de se faire rembourser le Kit de Connexion sans justification. Le matériel sera retourné complet, Kit de Connexion et CPE compris au frais de l'Usager dans leurs emballages d'origine à :

AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1 en mentionnant le nom, prénom de l'Usager et le numéro de Client.

Après la réception et la vérification de bon fonctionnement du CPE et du Kit de Connexion, VIVEOLE enverra dans un délai maximum de soixante jours, un chèque du montant du prix du Kit de Connexion.

En cas de détérioration du CPE et/ou du Kit de Connexion, un montant équivalent à la restauration de la ou des pièces défectueuses pourra être exigé par VIVEOLE (Voir brochure tarifaire).

Cette offre est réservée aux particuliers ayant acheté comptant le Kit de Connexion. Elle n'est pas cumulable avec l'offre de paiement en plusieurs mensualités du Kit.

**12.5. Changement d'abonnement**

Les changements d'abonnements sont autorisés ou pas, gratuitement ou pas, selon des conditions précisées par ailleurs et susceptibles d'évoluer. En l'absence de dispositions particulières concernant le changement d'abonnement il est autorisé et gratuit. Toute demande de changement d'abonnement réengage pour une durée équivalente à l'engagement initial à compter de la date de changement d'abonnement et engage pour une période de douze mois à compter du mois de changement d'abonnement pour les abonnements sans engagement initial. En tout état de cause, et dans les seuls cas ou le changement d'abonnement est autorisé, gratuitement ou pas, il se fera selon le calendrier suivant :

Pour toute demande de changement d'abonnement parvenue au service commercial de VIVEOLE avant le 20 du mois courant, la date d'effet du nouvel abonnement est le premier jour du mois suivant.

Pour toute demande de changement d'abonnement parvenue au service commercial de VIVEOLE après le 20 du mois courant, la date d'effet du nouvel abonnement est le premier jour du mois suivant le mois suivant.

**ARTICLE 13 – FACTURATION – PAIEMENT**

L'ensemble des prix des Services figurent dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en Euros TTC.

**13.1. Forfait**

Le prix du Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite, indiqué dans la Brochure Tarifaire, est facturé à l'Usager sur une base forfaitaire et mensuelle, payable d'avance. Il est déterminé en fonction de l'engagement écrit porté sur le formulaire d'inscription. Le type de forfait choisi peut être modifié gratuitement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1 en mentionnant le nom, prénom de l'Usager et le numéro de Client.

En cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle du Forfait par l'Usager, la facturation mensuelle reste inchangée.

La facturation de la connexion à Internet par le Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite, démarre au plus tard quinze (15) jours après la date qui suit la réception du Kit de Connexion.

En cas de mise à disposition en cours de mois, la facturation du premier mois s'effectue selon les dispositions suivantes :

- Facturation du forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite choisi pour le montant du forfait du mois entier si l'activation a eu lieu entre le 1er et le 15 du mois inclus.

- Facturation du forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite choisi pour le montant de 50% du forfait du mois entier si l'activation a eu lieu entre le 16 et la fin du mois inclus. Dans cette hypothèse, ce montant est reporté sur la facturation du mois suivant et vient s'ajouter à celle-ci.

**13.2. Frais d'Activation des Services**

Dans le cas où l'Usager est propriétaire du Kit de Connexion, y compris en cas de paiement à tempérament, de convention expresse entre les parties, la facturation des Frais d'Activation figurant dans la Brochure Tarifaire est différée en fin de contrat. Ces Frais d'Activation sont dus dès l'activation des Services.
Dans le cas où le Kit de Connexion serait la propriété d'un tiers, les Frais d'Activation seront facturés en début de Contrat.
Ces frais ne seront pas recouvrés en cas d'exercice du droit de rétractation par un Usager ayant qualité de consommateur.

**13.2. Frais de dossier**

VIVEOLE se réserve le droit de facturer des frais de dossier au moment de la mise en place de l'abonnement. Ces frais de dossier sont précisés dans la brochure tarifaire. Ces frais ne seront pas recouvrés en cas d'exercice du droit de rétractation par un Usager ayant qualité de consommateur.

**13.3. Modalités de facturation**

L'Usager autorise expressément VIVEOLE à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur le compte de l'Usager consultable sur la Console de gestion de compte, entre le 1er et le 5 du mois. L'Usager sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Chaque facture est disponible sur le compte de l'Usager pendant une période de 12 mois, sauf en cas de résiliation.

**13.4. Modalités de paiement**

VIVEOLE met à la disposition de ses Usagers la possibilité de payer selon les modalités suivantes :
• par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal),
• par carte bancaire,
• par chèque.
Des frais peuvent être prélevés selon le mode de paiement, ils sont consultables sur la brochure tarifaire.

Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, peut être demandé à l'Usager, payable par chèque libellé à l'ordre de VIVEOLE - Auvea Ingénierie ou par carte bancaire, pour garantir un éventuel non respect des obligations financières. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 14.3.

**• Paiement par prélèvement automatique :**

VIVEOLE procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte de l'Usager entre le 28 du mois précédent et le 05 du mois.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés. Il appartient à l'Usager d'informer son établissement bancaire au moment de l'inscription au Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite de la mise en place de l'autorisation de prélèvement automatique accordée à VIVEOLE, intitulé VIVEOLE Haut Débit.

**• Paiement par carte bancaire :**

Le paiement par carte bancaire est soumis à des frais de traitement et de gestion dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire.
Il appartient à l'Usager de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture via la Console de gestion de compte et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois.
Le règlement s'effectue directement sur le Site Internet de VIVEOLE (http://VIVEOLE.fr ) par communication du numéro de carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.
L'Usager reconnaît expressément que la communication de son numéro de carte à VIVEOLE vaut autorisation de débit de son compte à due concurrence de la somme figurant sur sa facture.

**• Paiement par chèque** :

Le paiement par chèque est soumis à des frais de traitement et de gestion dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire.
Il appartient à l'Usager de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture via la Console de gestion de compte et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois (le cachet de la poste faisant

foi) en envoyant son chèque libellé à l'ordre de VIVEOLE - Auvea Ingénierie et en mentionnant au dos du chèque ses Identifiants, à l'adresse suivante : AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1.

### 13.5. Retard ou défaut de paiement de l'Usager

Tout prélèvement ou présentation de paiement rejeté, incomplet ou irrégulier sera considéré comme un défaut de paiement donnant lieu à la procédure décrite ci-dessous.

Tout retard ou défaut de paiement donnera lieu à l'envoi à l'Usager d'un courrier électronique lui permettant de régler son impayé par carte bancaire directement depuis son espace client ou de contacter le service comptabilité. L'absence de régularisation entrainera l'envoi d'un courrier postal de rappel lui notifiant de contacter le service comptabilité afin de régulariser son impayé, faute de quoi l'accès au Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite sera suspendu dans les 8 jours suivant l'envoi de ce courrier

Sans réponse de l'Usager, le contrat sera résilié dans les conditions définies à l'article 14. Pour régulariser sa situation l'Usager a la possibilité de régler son impayé par chèque, par carte bancaire ou par virement bancaire Des frais de traitement d'impayé seront dues dès la constatation d'un incident de paiement et des pénalités de retard seront facturées à l'Usager à compter de la suspension des Services selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

### 13.6. Modification de la Brochure Tarifaire

VIVEOLE pourra réviser ses tarifs dans les conditions prévues à l'article 15.

## ARTICLE 14 – RESILIATION

Toute résiliation ne pourra être définitive qu'à compter de la remise du CPE en bon état de fonctionnement à VIVEOLE par l'Usager.

Dans le cas où le Kit de Connexion a été mis à disposition de l'Usager par VIVEOLE, la résiliation, quelle qu'en soit la raison, ne pourra être définitive qu'à compter de la remise du Kit de Connexion complet et en bon état de fonctionnement à VIVEOLE par l'Usager.

Si VIVEOLE constatait une détérioration d'un ou plusieurs éléments constituant le CPE et/ou le Kit de Connexion, VIVEOLE serait alors en droit d'exiger de la part de l'Usager les sommes nécessaires à la restauration ou la remise à neuf des éléments détériorés.

### 14.1. A l'initiative de VIVEOLE

En cas de résiliation pour faute de l'Usager, l'Usager ne pourra demander à VIVEOLE une quelconque indemnité.

#### 14.1.1. Résiliation immédiate sans préavis

VIVEOLE pourra suspendre de plein droit et résilier sans préavis les Services :

- en cas de violation grave ou renouvelée par l'Usager des obligations contractuelles liées au respect de la législation en vigueur et en cas d'une utilisation non personnelle et/ou commerciale des Services ;
- en cas de demande des autorités compétentes.

#### 14.1.2. Résiliation avec préavis

En cas de défaut de paiement et de non régularisation et après suspension de l'accès aux Services, VIVEOLE procédera sans formalités à la résiliation du Contrat après une mise en demeure adressée par courrier postal et/ou par voie électronique restée sans effet pendant huit jours. A la suite de la résiliation de l'accès, VIVEOLE confiera le recouvrement amiable et/ou contentieux à une société de recouvrement.

En cas de violation des dispositions contractuelles autres que le défaut de paiement, VIVEOLE adressera une mise en demeure par courrier postal et/ou par voie électronique pour régularisation par l'Usager. A défaut de régularisation dans les quinze jours, VIVEOLE procédera sans formalité à la résiliation du Contrat.

Si la résiliation est anticipée ou fautive dans le cadre d'un engagement à durée déterminée de l'Usager, celui-ci sera tenu au paiement du solde du contrat jusqu'à son terme et au paiement du solde du Kit de Connexion si le paiement est à terme avec échéancier.

Si l'Usager a conclu un contrat à durée indéterminée, il devra payer un mois de forfait à titre de pénalité.

En toute hypothèse, la totalité des sommes dues devra être payée en un seul versement, immédiatement après la résiliation, il sera exigible et productif d'intérêt à compter de cette date, sans mise en demeure préalable.

**14.2. A l'initiative de l'Usager**

Dans le cas où l'Usager a conclu un contrat à durée indéterminée sans engagement minimum, il peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception un (1) mois au moins avant la fin de service souhaitée.

Dans le cas où l'Usager n'est pas un professionnel, et qu'il a souscrit une offre avec un engagement à durée déterminée de douze mois, il ne peut résilier le Contrat avant ce terme. La résiliation au terme sera recevable si elle est notifiée au moins dix jours ouvrés avant la date du terme.

Dans le cas où l'Usager n'est pas un professionnel, et qu'il a souscrit une offre avec un engagement à durée déterminée supérieure à douze mois, il ne peut résilier le Contrat avant une période de douze mois et devra s'acquitter d'un montant forfaitaire de 25% du montant restant dû jusqu'au terme de l'engagement contractuel initial. La résiliation sera recevable si elle est notifiée au moins dix jours ouvrés avant la date du terme.

La lettre de résiliation doit être adressée à AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1.

Afin d'identifier les résiliations, toute demande de résiliation doit comporter dans le formulaire de résiliation au minimum le nom, prénom de l'Usager, son numéro de Client. Si le formulaire de résiliation est incomplet, la demande de résiliation ne sera pas prise en compte et l'Usager continuera à être facturé du prix du Forfait. Toute demande de résiliation doit être faite par lettre recommandée avec avis de réception.
Pour toute demande de résiliation parvenue au service commercial de VIVEOLE avant le 20 du mois courant, la date d'effet de la résiliation est le dernier jour du mois courant.

Pour toute demande de résiliation parvenue au service commercial de VIVEOLE après le 20 du mois courant, la date d'effet de la résiliation est le dernier jour du mois suivant le mois courant.

L'Usager est informé par courrier postal et/ou par courrier électronique de la résiliation de son Contrat et de la date d'effet.

**14.3. Remboursement du dépôt de garantie**

VIVEOLE procèdera au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de soixante jours sous réserve du paiement des sommes dues au titre du Contrat. VIVEOLE pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par l'Usager et le dépôt de garantie.

**ARTICLE 15 – MODIFICATIONS**

L'Usager sera informé de toute modification contractuelle un mois avant son entrée en vigueur par courrier postal et/ou par courrier électronique et sur la Console de gestion de compte sous la rubrique « Votre compte » et également sur le Site Internet de VIVEOLE. Afin d'éviter que le courrier électronique soit considéré comme indésirable, il est conseillé à l'Usager de créer une adresse électronique chez VIVEOLE pour recevoir l'ensemble des informations concernant l'abonnement au Forfait VIVEOLE Internet Haut Débit par Satellite.

A défaut d'accord, dans le cadre d'une modification des conditions générales de vente ou d'une modification des conditions tarifaires, si l'Usager est tenu d'un engagement à durée déterminée, les conditions nouvelles s'appliquent dès le terme du contrat.

Si l'Usager n'est tenu d'aucun engagement minimum, il pourra demander la résiliation du contrat au terme d'un préavis d'un mois.

**ARTICLE 16 - DIFFERENDS**

En cas de difficulté, l'Usager peut s'adresser à l'un des conseillers du service d'assistance pour trouver une solution amiable.

En cas de contestation ou demande de remboursement, l'Usager doit adresser une lettre recommandée avec accusé de réception, motivée et détaillée à AUVEA INGENIERIE - VIVEOLE - BP 40045 - 31270 CUGNAUX PDC1, France. Toute contestation ou demande de remboursement pour être valable et prise en compte doit comporter des justificatifs.

VIVEOLE s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

**ARTICLE 17 - DIVERS**

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

Le Contrat est régi par la loi française. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'Appel de Toulouse, à l'exception des litiges concernant des personnes non-commerçantes et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.